

Algemene Voorwaarden

Lost in Norvana

Versie: april 2026 • www.lostinnorvana.nl

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Lost in Norvana:** de eenmanszaak Lost in Norvana, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69951853, gevestigd in Nederland.
- **Reiziger:** de persoon die een reisovereenkomst sluit met Lost in Norvana, alsmede de overige deelnemers van de reis.
- **Pakketreis:** een combinatie van ten minste twee verschillende soorten reisdiensten (bijv. vlucht + verblijf) voor dezelfde reis, verkocht als één pakket.
- **Reisovereenkomst:** de overeenkomst die tot stand komt na bevestiging van de boeking door Lost in Norvana.
- **STO Garant:** de organisatie waarbij Lost in Norvana is aangesloten voor de wettelijk verplichte garantiestelling (www.sto-garant.nl).
- **Reisbescheiden:** alle documenten die de reiziger nodig heeft voor uitvoering van de reis, zoals vouchers, routebeschrijvingen, noodcontactgegevens en praktische informatie.

2. Identiteit van de reisorganisator

Lost in Norvana

KvK-nummer: 69951853

E-mail: michelle@lostinnorvana.nl

Website: www.lostinnorvana.nl

Lost in Norvana is een eenmanszaak gespecialiseerd in maatwerkrondreizen door Noorwegen en Scandinavië, aangesloten bij STO Garant ter voldoening aan de wettelijk verplichte garantiestelling op grond van de Europese Pakketreisrichtlijn (EU 2015/2302). Dit kunt u controleren via www.sto-garant.nl/deelnemers.

3. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en reisovereenkomsten van Lost in Norvana. Afwijkingen zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen. Deze voorwaarden laten de wettelijke rechten van de reiziger op grond van de Europese Pakketreisrichtlijn (geïmplementeerd in Boek 7, titel 7A van het Burgerlijk Wetboek) onverlet.

4. Informatie vóór de boeking

Vóór het sluiten van de reisovereenkomst verstrekt Lost in Norvana de reiziger alle wettelijk verplichte informatie, waaronder: de belangrijkste kenmerken van de reisdiensten (bestemming, reisroute, verblijf, vervoer), de totale prijs inclusief alle kosten, de betalingsregelingen, het minimaal vereiste paspoort en eventuele visumvereisten, en informatie over de garantieregeling.

De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de geldigheid van reisdocumenten en eventuele inreisvoorwaarden voor de bestemming.

5. Totstandkoming van de reisovereenkomst

De reisovereenkomst komt tot stand op het moment dat de reiziger het reisvoorstel schriftelijk (per e-mail) bevestigt. Lost in Norvana bevestigt de boeking schriftelijk. De reiziger ontvangt een boekingsbevestiging met een overzicht van de overeengekomen diensten en de totale reissom.

Kennelijke fouten in het aanbod - zoals onjuiste prijzen, typefouten of andere evidente vergissingen - binden Lost in Norvana niet. Indien de reiziger redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake is van een fout, kan hieraan geen recht worden ontleend. Bij twijfel over de juistheid van een prijs of informatie wordt de reiziger verzocht contact op te nemen vóór boeking.

De reiziger die de boeking verricht dient meerderjarig te zijn. Lost in Norvana bedient geen minderjarigen zonder begeleiding van een meerderjarige. Indien een minderjarige meereist, dient een meerderjarige begeleider deel uit te maken van de boeking.

6. Reissom en betaling

De reissom omvat de diensten zoals vermeld in het reisvoorstel en de boekingsbevestiging. Tenzij anders vermeld zijn inbegrepen: accommodaties, vliegtickets, huurauto, routebeschrijvingen, wandelbeschrijvingen en praktische reisinformatie.

Niet inbegrepen zijn, tenzij anders vermeld: veerdiensten ter plekke, eten en drinken, verzekeringen, extra voorzieningen in accommodaties, aanvullende excursies en brandstofkosten.

Betaling geschiedt in twee termijnen:

- Aanbetaling bij bevestiging van de boeking. De hoogte van de aanbetaling wordt per reis bepaald en is gelijk aan de werkelijke kosten van alle reiselementen die op het moment van boeking niet kosteloos kunnen worden geannuleerd - zoals vliegtickets, niet-restitueerbare accommodatieboekingen en andere non-refundable onderdelen. De aanbetaling wordt per reis gespecificeerd in het reisvoorstel, samen met een overzicht van welke elementen non-refundable zijn en waarom.
- Resterende reissom uiterlijk 6 weken voor de vertrekdatum.

Non-refundable reiselementen:

Sommige reiselementen - zoals bepaalde vliegtickets, vergunningen of accommodaties - kunnen na boeking niet kosteloos worden geannuleerd. Lost in Norvana maakt in het

reisvoorstel en de boekingsbevestiging altijd expliciet duidelijk welke elementen non-refundable zijn. De reiziger wordt nadrukkelijk geadviseerd een annuleringsverzekering af te sluiten die deze non-refundable kosten dekt, zodat de reiziger bij onvoorziene annulering aanspraak kan maken op vergoeding via de eigen verzekeraar.

Non-refundable reiselementen worden door Lost in Norvana geboekt na ontvangst van de aanbetaling. Prijzen van vliegtickets, accommodaties en andere reiselementen kunnen fluctueren in de periode tussen het uitbrengen van het reisvoorstel en het moment van daadwerkelijke boeking. Eventuele prijsverschillen die ontstaan in deze tussenliggende periode worden verrekend met de tweede betaling (restfactuur). De reiziger wordt hiervan vooraf op de hoogte gesteld.

De hoogte van de aanbetaling weerspiegelt de werkelijke non-refundable inkoopkosten die Lost in Norvana bij annulering door de reiziger niet kan terugvorderen van leveranciers. Bij annulering door de reiziger worden de daadwerkelijk gemaakte en niet-terugvorderbare kosten gespecificeerd en verrekend conform de annuleringsregeling in artikel 9.

Bij boeking binnen 6 weken voor vertrek is de volledige reissom direct opeisbaar. Betaling geschiedt via de derdengeldenrekening van Stichting Derdengelden Certo Escrow, conform de STO Garant-garantieregeling.

7. Reisbescheiden en noodcontact

Lost in Norvana verstrekt de reisbescheiden uiterlijk 4 weken voor de vertrekdatum. De reisbescheiden bevatten onder meer: vouchers, routebeschrijvingen, wandelbeschrijvingen, praktische informatie en het telefoonnummer waarop Lost in Norvana tijdens de reis bereikbaar is voor bijstand en noodgevallen.

De reiziger dient de reisbescheiden bij ontvangst te controleren en eventuele onjuistheden direct te melden.

8. Prijswijzigingen

Lost in Norvana behoudt zich het recht voor de overeengekomen reissom te verhogen als gevolg van wijzigingen in: brandstofprijzen, belastingen of heffingen, of wisselkoersen. Een verhoging van meer dan 8% geeft de reiziger het recht de overeenkomst kosteloos te annuleren.

Voor reizen met vertrek meer dan 12 maanden na boeking kunnen prijzen worden aangepast op grond van bovenstaande factoren. De reiziger wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Prijzen opgenomen in een reisvoorstel zijn indicatief en gebaseerd op beschikbaarheid op het moment van opstelling. De definitieve prijs wordt vastgelegd in de boekingsbevestiging.

9. Annulering door de reiziger

Annulering dient schriftelijk (per e-mail aan michelle@lostinnorvana.nl) te worden doorgegeven. De volgende annuleringskosten zijn van toepassing:

- Meer dan 60 dagen voor vertrek: de aanbetaling.
- Tussen 60 en 42 dagen voor vertrek: 35% van de reissom.

- Tussen 42 en 28 dagen voor vertrek: 50% van de reissom.
- Tussen 28 en 14 dagen voor vertrek: 75% van de reissom.
- Minder dan 14 dagen voor vertrek: 90% van de reissom.

Lost in Norvana zal aantoonbaar gemaakte kosten bij derden (zoals niet-restitueerbare vliegtickets of accommodatieboekingen) specificeren. De reiziger ontvangt hiervan een gespecificeerde opgave.

Lost in Norvana adviseert de reiziger een annuleringsverzekering af te sluiten ter dekking van deze kosten.

10. Overdracht van de reisovereenkomst

De reiziger kan de reisovereenkomst overdragen aan een andere persoon, mits deze voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden. Overdracht dient schriftelijk en uiterlijk 7 dagen voor vertrek te worden gemeld.

De werkelijke kosten die ferry- of vliegtuigmaatschappijen in rekening brengen voor naamswijzigingen worden doorberekend aan de reiziger. Lost in Norvana rekent zelf geen administratiekosten voor de overdracht.

De oorspronkelijke reiziger en de nieuwe reiziger zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de nog verschuldigde reissom en eventuele wijzigingskosten.

11. Overige wijzigingen door de reiziger

De reiziger kan verzoeken de reisovereenkomst te wijzigen. Lost in Norvana zal hier naar vermogen aan meewerken, maar kan dit niet altijd garanderen. Eventuele extra kosten die voortvloeien uit de wijziging, inclusief kosten van derden, worden doorberekend aan de reiziger.

12. Wijziging en annulering door Lost in Norvana

Lost in Norvana behoudt zich het recht voor de reis te wijzigen bij onvoorziene omstandigheden. Bij een wezenlijke wijziging wordt de reiziger zo spoedig mogelijk geïnformeerd en heeft de reiziger het recht:

- De wijziging te accepteren.
- Een alternatieve reis van gelijkwaardige of hogere kwaliteit te accepteren, indien beschikbaar.
- De overeenkomst kosteloos te annuleren en volledige terugbetaling van de reissom te ontvangen.

Lost in Norvana is gerechtigd de reis te annuleren bij onvoldoende deelname of overmacht. Bij annulering door Lost in Norvana ontvangt de reiziger volledige terugbetaling van de reissom. Lost in Norvana streeft ernaar terugbetalingen zo spoedig mogelijk te verwerken, uiterlijk binnen 14 dagen na annulering.

Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die de uitvoering van de pakketreis aanzienlijk beïnvloeden en die niet vermeden hadden kunnen worden, ook al waren alle redelijke maatregelen getroffen. Hieronder vallen onder meer: oorlog, ernstige veiligheidsproblemen, uitbraken van ernstige ziekten en natuurrampen ter bestemming. In geval van overmacht heeft de reiziger recht op volledige terugbetaling van de reissom, maar niet op aanvullende schadevergoeding.

Compensatie of schadevergoeding die de reiziger rechtstreeks ontvangt van een luchtvaartmaatschappij, rederij of andere vervoerder op grond van EU-verordening 261/2004 of andere internationale regelgeving, wordt in mindering gebracht op eventuele schadeclaims die de reiziger jegens Lost in Norvana indient voor dezelfde gebeurtenis. Dubbele vergoeding voor hetzelfde incident is niet mogelijk.

13. Aansprakelijkheid van Lost in Norvana

Lost in Norvana is als pakketreisorganisator aansprakelijk voor de goede uitvoering van de in de reisovereenkomst opgenomen reisdiensten, ongeacht of deze diensten door Lost in Norvana zelf of door derden worden verricht.

Lost in Norvana is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- Tekortkomingen die aan de reiziger zelf zijn toe te rekenen.
- Tekortkomingen die niet te voorzien of niet te verhelpen waren door een derde dienstverlener.
- Overmachtsituaties als bedoeld in artikel 12.

De aansprakelijkheid van Lost in Norvana voor overige schade is beperkt tot maximaal driemaal de reissom, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Lost in Norvana.

14. Verplichtingen van de reiziger

De reiziger is verantwoordelijk voor:

- Het beschikken over geldige reisdocumenten (paspoort of identiteitskaart).
- Het afsluiten van een toereikende reisverzekering inclusief dekking voor annulering, bagage en ongevallen. Deelname aan een reis van Lost in Norvana is niet mogelijk zonder geldige reisverzekering. Kosten die voortvloeien uit het ontbreken van een adequate verzekering zijn volledig voor rekening van de reiziger.
- Het tijdig verstrekken van correcte persoonsgegevens, inclusief naam en voorletters exact zoals vermeld in het reisdocument.
- Het opvolgen van reisadviezen van de Nederlandse overheid.
- Het vooraf melden van bijzondere behoeften, medische aandoeningen of dieetwensen die relevant zijn voor de uitvoering van de reis.
- Het tijdig inchecken bij de luchtvaartmaatschappij en tijdig aanwezig zijn op de luchthaven. Lost in Norvana is niet aansprakelijk voor het missen van een vlucht of de kosten die daaruit voortvloeien.
- Het controleren van de exacte vertrektijden uiterlijk 24 uur voor vertrek via de betreffende luchtvaartmaatschappij.

De reiziger wordt geacht in redelijke lichamelijke conditie te verkeren voor de geplande reis. Lost in Norvana adviseert dit te bespreken bij de intake indien hier twijfel over bestaat.

Kosten die voortvloeien uit het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen zijn voor rekening van de reiziger.

Indien de reiziger tijdens de reis geen gebruik maakt van één of meer overeengekomen diensten, vindt geen restitutie plaats van de niet-genoten onderdelen.

15. Bijzondere behoeften

Reizigers met specifieke medische behoeften, lichamelijke beperkingen of bijzondere dieetwensen dienen dit bij de intake te melden. Lost in Norvana doet haar best hier rekening mee te houden, maar kan niet altijd garanderen dat alle dienstverleners hierin kunnen voorzien. Lost in Norvana is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet (tijdig) melden van bijzondere behoeften.

16. Bijstand bij problemen tijdens de reis

Lost in Norvana biedt de reiziger bijstand bij problemen tijdens de reis, conform de verplichtingen voortvloeiend uit de Pakketreisrichtlijn. Het noodtelefoonnummer van Lost in Norvana wordt vermeld in de reisbescheiden. De reiziger dient eventuele tekortkomingen zo spoedig mogelijk te melden bij Lost in Norvana, zodat er direct naar een oplossing gezocht kan worden.

Bij vluchtvertraging, -annulering of instapweigering door de luchtvaartmaatschappij heeft de reiziger mogelijk recht op compensatie en/of verzorging op grond van EU-verordening 261/2004. Dit recht bestaat rechtstreeks tussen de reiziger en de luchtvaartmaatschappij. De reiziger dient een dergelijke claim zelf in bij de betreffende luchtvaartmaatschappij.

Bij vertraging of annulering van een veerbootverbinding heeft de reiziger mogelijk recht op compensatie en/of verzorging op grond van EU-verordening 1177/2010. Dit recht bestaat rechtstreeks tussen de reiziger en de rederij. De reiziger dient een dergelijke claim zelf in bij de betreffende rederij.

Lost in Norvana kan bij beide situaties desgevraagd ondersteuning bieden, maar is niet verantwoordelijk voor de afhandeling of uitbetaling van deze compensatie.

Compensatie die de reiziger op grond van bovengenoemde verordeningen of andere internationale regelgeving ontvangt voor hetzelfde gebeurtenis waarvoor ook een claim jegens Lost in Norvana wordt ingediend, wordt verrekend met die claim. Dubbele vergoeding voor hetzelfde incident is niet mogelijk.

17. Gedragsregels

De reiziger is gehouden zich zodanig te gedragen dat de veiligheid, het reisverloop of het welzijn van anderen niet in gevaar wordt gebracht. Bij ernstig wangedrag is Lost in Norvana gerechtigd de uitvoering van de reis voor de betreffende reiziger te beëindigen. Eventuele bijkomende kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger. Terugbetaling van de reissom vindt in dit geval niet plaats.

18. Intellectueel eigendom

Alle door Lost in Norvana verstrekte documenten - waaronder routebeschrijvingen, wandelbeschrijvingen, reisschema's en andere reisinformatie - zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik van de reiziger. Het is niet toegestaan deze materialen te verveelvoudigen, te delen of te gebruiken voor commerciële doeleinden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Lost in Norvana.

19. Reisadvies Nederlandse overheid

Lost in Norvana volgt de reisadviezen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken (www.nederlandwereldwijd.nl). Bij een negatief reisadvies (code oranje of rood) voor de bestemming heeft de reiziger recht op aanpassing of annulering van de reis conform de wettelijke bepalingen. Lost in Norvana informeert reizigers actief bij relevante wijzigingen in reisadviezen.

20. Klachten en geschillen

Eventuele klachten dienen tijdens de reis zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij Lost in Norvana via michelle@lostinnorvana.nl of het noodtelefoonnummer uit de reisbescheiden, zodat er direct naar een oplossing gezocht kan worden.

Na afloop van de reis kunnen klachten schriftelijk worden ingediend via michelle@lostinnorvana.nl, uiterlijk binnen 4 weken na terugkeer. Lost in Norvana reageert binnen 14 dagen op ingediende klachten.

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de reiziger het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Lost in Norvana is gevestigd, of aan een erkende geschilleninstantie. Lost in Norvana is aangesloten bij STO Garant; reizigers kunnen ook bij STO Garant terecht voor informatie over hun rechten.

21. Persoonsgegevens

Lost in Norvana verwerkt persoonsgegevens van reizigers conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de reisovereenkomst en worden niet aan derden verstrekt, tenzij noodzakelijk voor de uitvoering van de reis (bijv. aan luchtvaartmaatschappijen of accommodaties). Voor meer informatie verwijzen wij naar de privacyverklaring op www.lostinnorvana.nl.

22. Slotbepalingen

Op deze voorwaarden en op de reisovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland. Deze voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd in april 2025. Lost in Norvana behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen; de meest actuele versie is te vinden op www.lostinnorvana.nl.

Contact

Lost in Norvana • www.lostinnorvana.nl • michelle@lostinnorvana.nl

KvK-nummer: 69951853

STO Garant-deelnemersnummer te verifiëren via www.sto-garant.nl/deelnemers